

## Instruks for behandling av kundeklager

| Versjon | Oppdatert  | Beskrivelse   | Dokumentansvarlig | Godkjent                    |
|---------|------------|---|-------------------|-----------------------------|
| 1       | 15.10.2021 | Første gangs vedtakelse av ny instruks, som erstatter eldre utgave i sin helhet | Daglig leder      | Styregodkjent<br>15.10.2021 |
|         |            |   |                   |                             |

### Rettslig forankring:

Vpfl. § 2-13, vpff. § 2-7, Rundskriv 4/2019

**Gjelder for:** Alle ansatte

## 1 INNLEDNING

Disse retningslinjene har som formål å sikre at alle klager undersøkes grundig og at eventuelle interessekonflikter identifiseres og begrenses.

Kundeklager skal kunne inngis kostnadsfritt, og informasjon om rutiner for klagebehandling, herunder en oppfordring om å legge ved dokumenter av betydning for saken, skal ligge tilgjengelig på Selskapets hjemmesider.

CCO er ansvarlig for behandling av kundeklager. All kommunikasjon med klager skal skje i et klart og tydelig språk som er lett å forstå.

Selskapet er tilsluttet Finansklagenemnda Bank og Finans, og avslag på kundeklager kan påklages dit.

## 2 KLAGEBEHANDLING

### 2.1 Rutine ved mottak av kundeklage

Ansatte som mottar en kundeklage skal uten ugrunnet opphold forelegge klagen for CCO. Ved muntlige kundeklager skal den ansatte som mottar henvendelsen nedtegne innholdet i klagen skriftlig, før den nedtegnede klagen forelegges CCO.

CCO skal bekrefte overfor klager at klagen er mottatt, at den vil tas under behandling og at det vil gis skriftlig tilbakemelding om utfallet. Bekreftelse skal gis senest innen en uke etter den ansatte mottok klagen, og den skal være skriftlig.

### 2.2 Vurdering av kundeklage

CCO skal innhente all relevant informasjon og gjøre en helhetsvurdering av klagen.

CCO skal forelegge klagen for den eller de ansatte klagen omhandler, og avholde samtaler med disse og/eller øvrige ansatte i den grad det er relevant. CCO skal i den forbindelse vurdere om det foreligger interessekonflikter og i så fall iverksette nødvendige tiltak.

CCO skal vurdere hvorvidt klagen medfører behov for konkrete tiltak, samt hvorvidt klagen kan bidra til å avdekke systematiske eller grunnleggende problemer hos Selskapet. CCO skal også vurdere om Selskapet bør innhente ekstern bistand, herunder advokatbistand, i forbindelse med klagen.

Alle vurderinger skal nedtegnes skriftlig.

### **2.3 Tilbakemelding til klager**

CCO skal gi klageren skriftlig tilbakemelding om vurderingen og utfallet av klagen. Tilbakemeldingen skal gis med en gang klagen er ferdig behandlet, og senest innen en uke fra dette tidspunktet.

Tilbakemeldingen skal informere om adgangen til å bringe avslag inn for Finansklagenemnda.

## **3 OVERSIKT OVER KLAGEBEHANDLING**

CCO skal sørge for at alle kundeklager blir registrert i et eget dokument (Oversikt over mottatte klager), som kort skal angi dato for mottak, klagers identitet, hva klagen omhandler og dato for svar.

Oversikten over mottatte klager, samt all øvrig korrespondanse tilknyttet hver enkelt klage (herunder klagen, interne notater og tilbakemelding) skal arkiveres elektronisk.

## **4 RAPPORTERING OG ORIENTERING**

CCO skal orientere om pågående kundeklager i den løpende compliance-rapporteringen til styret, samt orientere om mottatte klager og status for disse på hvert styremøte.

Selskapet skal årlig rapportere om kundeklager til Finanstilsynet på fastsatt skjema i Altinn.

Selskapet skal orientere alle ansatte om instruks for behandling av kundeklager minst én gang i året.